

## PVE ICT SOCIALE WIJKTEAMS

### Inleiding

Voor de uitwerking van het Programma van Eisen voor ICT voor sociale wijkteams zijn vier systemen bekeken. Dit zijn:

- 1-plan van Kwadraad (powered by: Coöperatie I-Kracht)
- Mens Centraal van Lost Lemon (ontwikkeld door de Nederlandse Vereniging voor Sociale Innovatie (NVIS) van Divosa in samenwerking met 60 gemeenten)
- RIS ST van Inforing (RIS is in diverse vormen in gebruik in 45 gemeenten en diverse organisaties voor maatschappelijke ondersteuning)
- WIZ portaal van Solviteers (ontwikkeld in samenwerking met de gemeente Eindhoven in kader van het project WIJindhoven. Tevens in gebruik bij de gemeente Maastricht, de gemeente Nieuwegein, Stichting KLOKK en de GGZe).

### Uitgangssituatie ICT voor sociaal team:

Het sociale wijkteam dient door de ICT-toepassing optimaal gefaciliteerd te worden voor haar werkzaamheden. Dit betreft onder meer het registreren, faciliteren en borgen van het gebruik van:

- Clientgegevens
- Vraagverheldering (vraaganalyse, probleeminventarisatie in leefdomeinen, registraties van specifieke inventarisaties (Zelfredzaamheid-Matrix, participatieladder en dergelijke),
- Methodisch werken in de vorm van een Plan van Aanpak (vraag- of probleemstelling, doelstelling, resultaat, acties)
- Vormen van ondersteuning (producten en diensten van eigen team en andere organisaties)
- Sociale kaart

De leden van het team moeten het systeem makkelijk overal op en computer, dus onafhankelijk van locatie kunnen benaderen. Dit impliceert dat de applicatie web based of makkelijk via inlog met een token benaderbaar moet zijn.

### Managementinformatie:

Het systeem moet relevante Management Informatie kunnen genereren voor zowel de gemeentelijke opdrachtgever als de opdrachtnemers, de afzonderlijke organisaties. Dit betreft:

- Informatie over het klantenbestand
- Informatie over de productie (output)
- Informatie over de resultaten (outcome)

*Stichting VraagWijzer Nederland heeft tijdens een onderzoek voor een gemeente medewerking van de leveranciers gevraagd en gekregen. Stichting VraagWijzer Nederland geeft op onafhankelijke wijze invulling aan het onderzoek. Het is een momentopname, alle systemen zijn nog in ontwikkeling en kunnen op verzoek van een klant aangepast worden. Er kunnen naar aanleiding van dit onderzoek en deze rapportage geen aanspraken gemaakt worden op de resultaten. Zowel Stichting VraagWijzer Nederland als de leveranciers hebben gemeend een bijdrage te moeten leveren aan het delen en vermenigvuldigen van kennis over ICT voor sociale wijkteams.*

## BIJLAGE PROGRAMMA VAN EISEN

1.	Algemene eisen aan functionele ondersteuning door ICT	1P	MC	RIS	WIZ
	<i>Algemene eisen</i>				
1	gegevens vanuit eerste contact (balie, telefoon, mail); invoer klantgegevens	+	+	+	+
2	overzicht van de taken, acties en vormen van ondersteuning voor de teamleden (to-do lijst)	+	++	+	+
3	actuele productinformatie inclusief de informatie over de aanbieders	-	+	+	-
4	managementinformatie genereren (vraag - product combinaties, doorlooptijden)	+	+	++	+
5	ondersteuning bieden bij het bepalen van de 'achterliggende vragen'	+	+	+	+
6	de mogelijkheid het werkproces te volgen	+	+	+	+
7	dossievorming en archivering van aanvragen, procesfeiten, toekenningen, etc	±	+	+	+
2.	Vervolg algemene eisen aan functionele ondersteuning door ICT	1P	MC	RIS	WIZ
8	uitwisselen van gegevens met de backoffices in elektronisch formaat, gebaseerd op (internationale) standaarden	+	+	+	++
9	mogelijkheden voor benadering van het systeem, functionaliteiten of informatie door klanten	++	-	+	+
10	toetsing van aanvragen en indicatiestelling met behulp van kennistechnologie bij de intake	-	+	-	-
11	elektronische werkstroomafhandeling tot in de vele verschillende backoffices van de dienstverlenende organisaties	-	+	+	+
12	koppeling met backoffice applicaties, gebaseerd op landelijke of internationale standaarden	+	+	+	+
13	het automatisch volgen van de status van het proces van ondersteuning	+	+	+	+
	<i>Software</i>				
14	notatie vraag of probleem	+	+	+	+
15	dossievorming	+	+	+	+
16	vraagverheldering	+	+	+	+
17	cliëntvolgsysteem	+	+	+	+
18	ten behoeve van de aanvraag van producten een set digitale formulieren, waarvan een aantal intelligente formulieren				
18-1	- normale digitale formulieren	-	+	+	+
18-2	- intelligente formulieren (kennis/regelgeving)	-	+	-	+
19	mogelijkheid om de software voor de verschillende teams via één server aan te bieden.	+	+	+	+

	<i>Content (mee te leveren)</i>	1P	MC	RIS	WIZ
20	gedetailleerde productbeschrijvingen	-	+	+	+
21	gegevens aanbieders lokaal, regionaal, landelijk	+	+	+	+
22	implementatie op korte termijn van nieuwe formulieren of instrumenten	±	+	+	+
	<i>Hardware</i>				
23	webbased server	+	+	+	+
24	gegevensuitwisseling met de gemeentelijke basisadministratie (GBA) op basis van de Standaard Uitwisselingsformaat Binnen gemeentelijk (StUF-bg, StUF2)	+	+	+	+
	<i>Inzet midoffice</i>				
25	workflowtoepassing: besturen werkstromen	-	+	+	-
26	proces van de ondersteuning volgen	+	+	+	+
27	mogelijkheid tot koppeling backoffice(s): gemeente, gezondheidszorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening	+	+	+	+
28	Koppelingen worden gerealiseerd op basis van StUF-bg, StUF2; WI op basis van SGR (Suwi Gegevens Register) en standaard berichtenverkeer (HL7 en XML)	+	+	+	+
	<i>Managementinformatie</i>				
29	exportmodule excel	+	+	+	+
30	inzicht geven aan cliënt over feitelijk geleverde prestaties		+	+	+
31	overzichten: maandelijks	++	+	++	+
32	overzichten: type vragen naar aantal, soort, totalen	-	+	+	+
33	overzichten: contactsoorten	+	+	+	+
34	overzichten: te koppelen aan uitvoerende medewerkers	+	+	+	+
35	overzichten: op organisatieniveau te leveren	+	+	+	+
36	cliënten, medewerkers en locaties zijn te koppelen	+	+	+	+

3.	Eisen in relatie tot werkproces sociaal team	1P	MC	RIS	WIZ
	<i>Sociale kaart, productencatalogus</i>				
1	ieder moment in het proces opvraagbaar	+	+	+	+
2	toevoegen lokale items	+	+	+	+
	<i>Vraagverhelderingssysteem</i>				
3	ondersteunend aan werkproces	+	+	+	+
4	resultaat vraagverheldering in leefdomeinen	+	+	+	+
5	vastleggen conclusies	+	+	+	+
6	vastleggen daarop volgende acties	+	+	+	+
7	plan van aanpak	+	+	+	+
8	Meetinstrumenten ZRM, participatie, GIF, MMSE ea	-	+	+	+
	<i>Informed consent ondersteuning</i>				
9	kan worden vastgelegd	+	-	+	-
	<i>Clïëntvolgsysteem</i>				
10	vastleggen cliëntinformatie: NAW	+	+	+	+
11	vastleggen cliëntinformatie: vanuit vraagverheldering	+	+	+	+
12	vastleggen cliëntinformatie: vragen/antwoorden cliënt	+	+	+	+
13	vastleggen cliëntinformatie: acties	+	+	+	+
14	vastleggen cliëntinformatie: observaties	+	+	+	+
15	vastleggen cliëntinformatie: toevoegen interventies	+	+	+	+
16	vastleggen cliëntinformatie: evaluatie	+	+	+	+
17	vastleggen cliëntinformatie: overdracht en rapportage	+	+	+	+
18	vastleggen cliëntinformatie: communicatie van informatie naar derden	+	+	+	+
19	vastleggen cliëntinformatie: bestand is cliëntonafhankelijk te benaderen	+	+	+	+
20	vastleggen cliëntinformatie: ordenen cliëntgegevens en maken van selecties	+	+	+	+
21	vastleggen cliëntinformatie: genereren van rapportages	+	+	+	+

4.	Interface	1P	MC	RIS	WIZ
1	gebruiksvriendelijkheid (herkenbare 'look & feel')	+	+	+	+
2	interface: lay-out	+	+	+	+
3	interface: controle over gebruik	+	+	+	+
4	interface: consistent	+	+	+	+
5	gedeeltelijke ontsluiting via internet voor de burger / klant op basis van DigiD / BSN	±	+	+	+